# Varför lämnar kunden butiken tomhänt?

# Och hur man kan åtgärda problemet.

+46 8-638 88 50

KUNDBEMÖTANDE

Med så mycket information tillgänglig via pc, surfplattor och mobiler, skulle man kunna tro att dagens konsumenter vet exakt vad de ville ha när de kommer in i butiken. Men när analysföretaget TimeTrade tillfrågade 1.000 konsumenter i USA, visade det sig att åtminstone hälften av kunderna skulle gå till butiken innan de hade bestämt sig för vad de skulle köpa1). Denna obeslutsamhet är en stor möjlighet för butiker att hjälpa konsumenter hitta vad de söker, men enligt de tillfrågade konsumenterna får man inte den hjälpen. Liknade slutsatser dras i Mystery Shopperföretaget Daymakers årliga Daymakerindex Butik 2015 2). Som ett resultat lämnar konsumenten butiken tomhänt, och många av dem återvänder aldrig.

Konsumenterna hade mycket mer att berätta om sina shoppingupplevelser, på gott och ont. Här är vad de avslöjade och vad det innebär för butikerna idag.

# Hur butikerna missar chansen till affär

Konsumenter som kommer till butiker förväntar sig att få snabb och smart vägledning medan de handlar. Men de får inte alltid de svar de behöver. Av de 500 konsumenter som inte vet exakt vad de ska köpa, kan 93 procent inte att hitta rätt person för att få hjälp.

Och när de inte gör det, kommer nästan 90 procent av dessa kunder försöka lösa sitt ärende någon annanstans. För att vinna över frustrerade kunder, måste detaljister   
snabbt kontakta dem med den allra bästa kunskapen för att hjälpa dem att hitta - och köpa - precis vad de behöver.

# Handelns hemliga vapen för kundnöjdhet - och ökad försäljning

Kunniga butiksmedarbetare är mer kraftfullt och avgörande för butikens framgång än någonsin tidigare. När de kontaktar obeslutsamma kunder, kommer mer än 93 procent sannolikt att slutföra ett köp.  
  
I själva verket ökar försäljning på grund av dessa interaktioner. Nästan 85 procent sa att de skulle spendera mer pengar om de bara kunde få den hjälp de behöver, och 84 procent skulle lämna butiken mer nöjda.

Enligt 60 större återförsäljare som TimeTrade tillfrågade i slutet av 2013, vet man vad som står på spel: 80 procent noterade att försäljningen ökar med 25-50 procent när kunder får hjälp av kunniga butiksmedarbetare. Effekterna sträcker sig långt bortom det enskilda butiksbesöket då nästan 90 procent av konsumenterna skulle handla mer i den butiken även vid senare besök.  
  
Om kunden kan få omedelbar kundservice är det ännu bättre. Nästan 75 procent skulle boka personliga möten innan de kommer in i en butik om det ges möjlighet. Kunder kan boka med exakt den person de vill träffa, utan att behöva vänta eller uppleva krångel. Just tillgången till rätt säljare var en stor del av det som gjorde att kedjan Nordstrom sticker ut från mängden. "Hos Nordström, kan du alltid boka tid med någon medarbetare, och de kontaktar en när de hittar något du skulle gilla."

Det konsumenterna ber om är inte något revolutionerande - det handlar om personlig uppmärksamhet och snabb service när det är som mest bekvämt för dem - men för att leverera det måste butikerna ha rätt personer på golvet. Och vår nya undersökning visar att dessa önskemål är likartade oavsett ålder och inkomst.

De tillfrågade konsumenterna delade också med sig av sina bästa detaljhandelsupplevelser under de senaste sex månaderna. Den gemensamma nämnaren: butiksmedarbetaren på golvet som snabbt kunde svara på frågor och komma med bra förslag.

Konsumenternas förväntningar på detaljhandelns personal har ökat dramatiskt. Det här förväntas av den ideala medarbetaren.

Den första saken som nästan två tredjedelar av konsumenternas önskelista: rekommendationer! Deltids/oerfarna anställda måste förvandlas till experter som förstår produktens funktioner och specifikationer samt konsumenters livsstil och utmaningar.

Konsumenter kan idag få tillgång till mer information än någonsin tidigare, men det göra inte deras liv något lättare. Att besluta vad man ska köpa är i själva verket mycket svårare idag. Konsumenter har ledsnat, och ingen går längre in i en butik och förväntar sig att få användbara rekommendationer och den service de önskar. Om butikerna kan överraska dem och leverera en oväntad upplevelse, kan man vända frustration till livslångt lojalitet. Och det är det yttersta målet.

**MOBILTILLÄMPAT**

För att göra detta behöver medarbetare mer information om kunden innan de ens ber om hjälp. När medarbetaren vet exakt vem som kommer in i butiken, vad de har köpt tidigare och vad de söker nu, kommer konsumenterna få snabbare service och mer skräddarsydd vägledning. Genom att ha tillgång till kundinformation via t.ex. mobila enheter, ökar medarbetarens kännedom om kunden.

**SNABBT**

Konsumenterna har ont om tid och tålamod. Medarbetare måste räkna ut vad kunden vill ha och ge dem de svar som de behöver snabbare än någonsin tidigare. Om detaljhandelns medarbetare kan göra det, är konsumenter mer benägna att spendera mer tid - och pengar - i butiken. Det blir ännu bättre när kunder kan bestämma vem som ska hjälpa dem, och när.

**SMART**

**Om Cub**Cub Business Systems är en totalleverantör av mobila lösningar för bland annat lager, butik och logistik. Alla Cubs lösningar är baserade på den standardiserade systemplattformen CubLink® som finns i tusentals installationer. Vår erfarenhet av att utveckla och leverera avancerade systemlösningar, har gett oss förtroende hos flera stora detaljhandelskedjor i Sverige och Norge

NÅGRA INTRESSANTA SLUTSATSER FRÅN UNDERSÖKNINGEN:

85% köper mer än vad de tänkt när de går till en butik utan att veta exakt vad de vill ha.

93% kan inte hitta rätt person för att få hjälp.

90% lämna butiken utan att köpa något när de inte kan hitta rätt person.

93% kommer sannolikt att köpa när man fått hjälp av kunnig personal.

85% köper mer när man får hjälp av kunnig personal.

84% skulle lämna butiken mer nöjda och 90% skulle återkomma för att handla hos dem nästa gång.

75% skulle boka en personlig tid i förväg om de har möjlighet.

# Ett bra exempel: Apple

Varför inte ta lite intryck av tex Apple sätt att i sina butiker möta sina kunder? Man har på kort tid uppnått effektivt resultat med sitt sätt att ta hand om kunderna. Läs gärna den studie som TimeTrade gjort kring detta. Se nedan 3)

1 Timetrade; “Retail Reality Check”, http://www.timetrade.com/gated\_content/form?destination=node/3676

22Daymaker ; Daymakerindex Butik 2015, http://www.daymaker.se/press-2/pressmeddelanden

3 Timetrade; ”The Secrets of Apple’s Retail Success” http://www.timetrade.com/secrets-apples-retail-success-hp